

Wenn Externes das Interne bestimmt – Interne Kommunikation der österreichischen Polizei

Beitrag von Dr. Kristin Engelhardt/Geschäftsführerin engelhardt kommunikation gmbh

Die Interne Kommunikation der österreichischen Polizei war das Thema des Round Tables am 4. April 2017. – Mit den wesentlichen Aspekten: Organisation & Kommunikation sowie Social Media.

Mag. Gerhard Brenner, stellvertretender Leiter der Kommunikationsabteilung des Innenministeriums und als solcher für die Interne Kommunikation zuständig, und Mag. Andreas Wallner, verantwortlich für die Social-Media-Kommunikation im Innenministerium waren die Referenten. Ihre Statements machten sehr bald deutlich: Interne Kommunikation für die Polizei ist kaum mit Interner Kommunikation anderer Institutionen oder Unternehmen zu vergleichen. Nicht nur wegen der komplexen Strukturen, denn abgesehen vom Innenministerium gibt es neun Landespolizeidirektionen mit eigenständigen Kommunikationsmaßnahmen, die koordiniert werden müssen.

Twitter machte den Anfang

Die Ermordung von zwei Polizisten und einem Rettungssanitäter in Annaberg/Niederösterreich am 17. September 2013 beschrieb Mag. Gerhard Brenner als ein Ereignis, das die Kommunikationsverantwortlichen im Innenministerium herausforderte. Wenn Kollegen in Lebensgefahr sind, gelten sowohl für externe als auch für interne Medien andere Gesetze als in „Friedenszeiten“.

2014 wurde ein Twitter-Account gestartet und ab dann allmählich ein Social Media-Team aufgebaut. Seit 1. Februar 2017 gibt es im Innenministerium eine eigene Social-Media-Abteilung unter Leitung von Mag. Andreas Wallner. Die Fan-Zahlen der österreichischen Sicherheitsbehörden können sich sehen lassen: insgesamt 176.000 sind es auf Facebook, 44.900 auf Twitter, 7.380 auf Instagram, 3.320 auf YouTube und rund 2.000 auf Snapchat. Aktuell haben alle Landespolizeidirektionen eigene Facebook-Accounts; manche nützen auch Twitter für ihre Kommunikation.

Themenschwerpunkte in den Social Media sind Background-Informationen zur Polizei, News unter dem Motto „BMI inside“, Daten & Fakten, Polizeisport und andere Schwerpunktthemen. „Unser Ziel ist es das Innenministerium

menschlich und mit Herz zu präsentieren“, so Wallner. Wie zum Beispiel mit einem Foto von Schi-Abfahrer Max Franz in Polizistenuniform. Das brachte eine Reichweite von über 250.000 Personen und 6.400 Facebook-Likes.

Facebook für alle MitarbeiterInnen

Der generelle Schwerpunkt liegt bei externen Social Media, nicht bei internen. „Wir sind dabei, die Rahmenbedingungen für eine Freischaltung von zum Beispiel Facebook für alle Mitarbeiter zu definieren“, informierte der Social-Media-Chef. Polizisten sollen vor allem die Möglichkeit haben, Facebook als Informationsquelle zu Polizei-bezogenen Themen zu nutzen. „In den nächsten Jahren sollen flächendeckend Smartphones als Diensthandys eingesetzt werden“, kündigte Wallner außerdem an.

Im April 2017 wurden 11.000 Facebook-Accounts verzeichnet, deren Inhaber sich als Polizisten deklarierten. Insgesamt zählt die österreichische Polizei rund 35.000 MitarbeiterInnen (Polizisten und Vertragsbedienstete).

Das Fachliche dominiert

Die Information der MitarbeiterInnen im Allgemeinen ist sehr vom Fachlichen getrieben. Abgesehen vom Intranet (das Ministerium sowie jede Landesdirektion haben eigene Auftritte) gibt es das sechsmal jährlich erscheinende Magazin „Öffentliche Sicherheit“, das an allen Dienststellen verteilt wird. Auflage: 13.000 Exemplare.

Zusätzlich publizieren die Landesdirektionen eigene Mitarbeiterzeitschriften mit meist je vier Ausgaben pro Jahr. Auch ein vom Bundesministerium für Inneres herausgegebenes wissenschaftliches Journal, die „Zeitschrift für Polizeiwissenschaft und Polizeiliche Praxis“ („SIAK-Journal“) wird an ausgewählte MitarbeiterInnen verteilt. Mag. Gerhard Brenner zählte mehr als ein Dutzend polizeibezogene Zeitschriften für Österreich auf.

Weitere Informationskanäle für Polizei-MitarbeiterInnen sind Mitarbeiter-Briefe (die ausschließlich zu wichtigen Anlässen versandt werden), Newsletter (natürlich verfügen alle MitarbeiterInnen über Mail-Anschlüsse), Schwarzes Brett – und SMS. SMS ist das bewährte Kommunikationsmedium bei kritischen Einsatzsituationen.

Mehr Bewegtbild in der Zukunft

Als Ausblick in die Zukunft skizzierten die beiden Kommunikationsexperten des Innenministeriums: „Im Bereich Social Media sind wir dabei, unsere

Videopräsenz noch weiter zu verstärken. Außerdem arbeiten wir an einem BMI-Mitarbeiter-Fernsehen, das im 14-Tages-Rhythmus News ausstrahlen soll.“



Am 4. April 2017 war der PRVA-Round Table Interne Kommunikation im Innenministerium zu Besuch.